



Anwenderbericht Hessing Stiftung

„Der beste Support ist der, den man nicht braucht“

Seit Herbst 2012 werden die sieben orthopädischen Fachkliniken der Hessing Stiftung in Augsburg von analogem Betrieb auf die digitale Lösung SpeaKING Dictat umgestellt. Dabei ist die Lösung von MediaInterface in das KIS von ISOFT integriert.

Rückblickend kann sich Markus Großmann, Leiter der IT-Abteilung bei der Hessing Stiftung Augsburg, kaum noch vorstellen, dass für die Verschriftlichung von Diktaten in seinem Haus noch vor einem Jahr Berge von Patientenakten zum Büro des Schreibdienstes bewegt werden mussten. Angepinnt an die Akte war jeweils die entsprechende Diktatkassette, um eine eindeutige Zuordnung zu gewährleisten und die Dokumente abzuheften. Die Wege waren lang, die Prozesse deutlich langsamer, die Diktiergeräte alt. Für einige der älteren Geräte kündigte der Hersteller die Einstellung der Produktion an – mit anderen Worten: Die Zeit war reif für eine Veränderung.

Als man über eine Neustrukturierung des Diktatworkflows nachdachte, zeigte sich schnell: mit kosmetischen Änderungen wie dem Austausch der älteren Diktiergeräte ist es nicht getan – schließlich wird bei der Hessing Stiftung langfristig und nachhaltig geplant. Also entschied man sich für die konsequente Umstellung von analogem auf digitalen

Betrieb und damit einhergehend für die Neuorganisation des gesamten Diktatworkflows. Dazu Markus Großmann: „Wir haben von Anfang an darauf geachtet, dass durch das Projekt ein echter Mehrwert generiert wird. Deswegen haben wir die Umstellung mit Maßnahmen im eigenen Haus flankiert – beispielsweise der Umstrukturierung von Abteilungen und der Zentralisierung des Schreibdienstes.“

Fünf Monate zwischen Entscheidung und Pilotprojekt

Diese Zielstrebigkeit und Geradlinigkeit spiegelt sich auch im Zeitplan des Projektes wider: Von der Entscheidung, SpeaKING Dictat in den sieben orthopädischen Departments flächendeckend einzuführen, bis zum heutigen Stand vergingen gerade einmal acht Monate. Maßgebend für die Entscheidung war die Schnittstellenthematik. Die Kliniken arbeiten mit dem System von ISOFT und die neue Diktatlö-

sung sollte sich diesem führenden System unterordnen. Bei einem Referenzkunden sahen sich die Augsburger eine ähnliche Lösung an – und waren bald überzeugt, dass dieses Modell ihren Anforderungen gerecht werden würde. „Wenn man bei anderen Anbietern nach einer integrierten Lösung fragte, hatte man oft den Eindruck – die wollen das nicht. Oder sie konnten es nicht. MedialInterface hat sich von Beginn an auf unsere Wünsche eingestellt. Dank der Reverse-Schnittstelle müssen Ärzte nicht mit einer anderen Oberfläche hantieren. Die Parameter werden automatisch übergeben, so dass direkt in die betreffende Patientenakte hineindiktirt wird. Und nach dem Aufruf eines Diktats im SpeaKING Status wird automatisch der entsprechende Fall im iSOFT-System aufgerufen.“

Auch die Implementierung ging reibungslos vonstatten. Nachdem sich das Pilotprojekt (Büro des Ärztlichen Direktors) als erfolgreich erwiesen hatte, begann man, auch die anderen sechs Abteilungen mit insgesamt 40 bis 50 Diktierern umzustellen. Momentan wird das letzte Department in den Routinebetrieb überführt. Markus Großmann zur Zeitplanung: „Wir hatten ausreichend Zeit eingeplant, um das Projekt wirklich erfolgreich und professionell umzusetzen. Andererseits wird die Einführung schwieriger, wenn sich der Prozess zu lange hinzieht, auch weil Wissen aus den Schulungen wieder verloren geht. Man muss hier einen guten Mittelweg finden, und ich denke, das ist uns gelungen.“ Eine größere Umgewöhnung für die Nutzer brachten lediglich die neuen stationären Diktierplätze mit sich, weil die den Bewegungsraum beim Diktat einschränken. Im Gegenzug bleiben die Diktierenden von den kleinen Pannen verschont, die oft große Verzögerungen mit sich brachten: leere Batterien, kaputte Kassetten, und auf Seiten des Schreibdienstes: schwer oder nicht verständliche Diktate.

„Philips weiß, was Ärzte wollen“

Der Auswahl der Diktiergeräte ging ein längerer Sondierungsprozess voraus, in dem man sich die in Frage kommenden Geräte detailliert ansah. Auch die kompetente Beratung durch MedialInterface erwies sich als wertvoll – denn eine falsche oder übereilte Entscheidung in diesem Bereich kann fatale Folgen für die Akzeptanz des gesamten Prozesses haben, wie Markus Großmann weiß: „Eigentlich gibt es seitens der Ärzte keine außergewöhnlichen Anforderungen an die Geräte. Aber es muss eben wirklich gut passen – Haptik und Bedienfreundlichkeit spielen eine sehr wichtige Rolle. Nichts ist ärgerlicher, als wenn der Arzt Probleme mit der Hardware bekommt, das Gerät entnervt in die Ecke legt und sagt: „So kann ich nicht arbeiten.“ Die Gründe für die Entscheidung pro SpeechMike Premium sind vielfältig. „Ganz intuitiv überzeugt das Modell mit seiner ergonomischen Form. Es liegt einfach gut in der Hand. Weitere Argumente waren für uns die speziell für den Klinikbetrieb geeignete antimikrobielle Oberfläche und die gute Audioqualität, die auch von den 15 Schreibdienstmitarbeiterinnen explizit gelobt wird.“, resümiert Markus Großmann. Der klare Sound erleichtert nicht nur das Arbeiten, er beschleunigt manche Prozesse



Hessing Stiftung

Seit mehr als 130 Jahren ist die von Hofrat Hessing gegründete ehemalige „orthopädische Heilanstalt“ auf dem Gebiet der Orthopädie tätig. Heute zählt sie zu den führenden Fachkliniken Deutschlands und stellt die orthopädische Versorgung für mehr als 7.100 stationäre und 38.000 ambulante Patienten pro Jahr sicher.

enorm. So gab es in der Vergangenheit immer mal wieder unverständliche Diktate, bei denen nachgefragt oder das Diktat sehr oft angehört werden musste – das ist dank der wirkungsvollen Dämpfung von Umgebungsgläuschen bei der Aufnahme mit dem SpeechMike Premium Schnee von gestern.

Zwei Fliegen mit einer Klappe

Darüber hinaus konnte die Hessing Stiftung mit der Entscheidung für das SpeechMike Premium zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen, so Markus Großmann: „Zum einen arbeiten unsere Ärzte jetzt mit einem Equipment, das beim Diktieren sehr gute Ergebnisse liefert. Zum anderen sind wir mit Blick auf die Hardware bereits bestens gerüstet, wenn wir in Zukunft auch mit Spracherkennungslösungen arbeiten. Dann sind hier keine Veränderungen mehr nötig.“ Und diese Zukunft liegt gar nicht so weit entfernt, sondern rückt in greifbare Nähe: Ein erster Test könnte bereits in der zweiten Hälfte dieses Jahres stattfinden – wie schon beim laufenden Projekt soll sich zuerst in einer Pilotabteilung erweisen, ob die Umstellung den gewünschten Mehrwert bringt. Im Übrigen kommt der Impuls zur Integration der Spracherkennung bei der Hessing Stiftung direkt von Ärzten, die das Potential der Technologie gern für ihre Arbeit nutzen würden. Auch hier wird MedialInterface nach den guten Erfahrungen mit dem laufenden Projekt die erste Wahl sein.

Markus Großmann ist rundum zufrieden mit der Zusammenarbeit und zieht eine positive Halbzeitbilanz. Befragt nach seinen Erfahrungen mit den Support- und Serviceleistungen antwortet er: „Da habe ich ehrlich gesagt gar keine – und das ist auch gut so. Der beste Support ist schließlich der, den man nicht braucht. SpeaKING Dictat ist ein ausgereiftes Produkt, das tut, was es verspricht.“

**SpeaKING Dictat – die Komplettlösung
für erfolgreiche Dokumentationsprozesse
im Gesundheitswesen**

Herausgeber: MedialInterface GmbH



**Ihr Kontakt für eine telefonische
Fachberatung +49 (0)351 56369 - 40**



**Informieren Sie sich im Internet unter
www.medialinterface.de**